

砥砺五年华丽蜕变, 吉祥人寿力推体验师制度

强价值重服务, 打造最佳客户体验

五年砥砺, 春华秋实。2017年, 湖南唯一人寿保险法人机构——吉祥人寿迎来五周年诞辰。在湖南国企改革深入推进的当下, 入列湖南财信金控金融“联合舰队”的吉祥人寿华美蜕变, 阔步迈入新的黄金发展期。

今年, 吉祥人寿成功实现了规模保费及原保费排名的“双超”。上半年, 实现规模保费收入72亿元, 其中原保费收入48亿元, 在全国82家人身险公司中, 规模保费、原保费分别排名第36、37位, 较2016年末分别上升13位和10位。

步履稳健, 未来可期。吉祥人寿董事长周涛在五周年总结表彰活动上表示: “吉祥人寿要从国内寿险行业五大阵营竞争中突围而出, 实现公司在对标市场的崛起。”

■记者 刘永涛 潘海涛 通讯员 黄栋



吉祥人寿董事长周涛在公司创业五周年总结表彰活动上发表讲话。



吉祥人寿即将入驻位于长沙湘江两岸湖南金融中心的新总部大楼。

A 升级用户体验, 力推体验师制度

11月25日, 长沙滨江新区楷林国际, 吉祥人寿“舞动吉祥、砥砺前行”创业五周年总结表彰暨新五年发展开局总动员活动在此拉开序幕。

没有隆重的庆典, 只有二次创业的激情; 没有繁琐的仪式, 只有回归保险本源的初心。

活动现场, 吉祥人寿对外正式宣布, 将在业内率先推出体验师制度, 拟在全国范围内公开招聘一名首席体验师及数名特聘体验师, 以期合理优化公司产品、服务、品牌等方面的体验建言献策。

吉祥人寿客服部负责人告诉记者, 通过体验师的体验反馈, 将有利于促使吉祥人寿用心挖掘消费者需求, 积极探索未来的消费趋势,

进而不断提升产品竞争力、提高服务水平, 持续为客户及销售人员带来更多更好的保险消费新体验。

对外请“镜子”找缺点, 对内搬来“法官”做评判。回归保险本源, 致力改善升级用户体验, 吉祥人寿矢志不渝。

吉祥人寿董事长周涛告诉记者, 体验师制度的推出只是开始, 下一阶段, 吉祥人寿将不断通过类似活动倾听客户心声, 打造最佳客户体验。一个事实是, 成立五年来, 吉祥人寿理赔服务5日结案率达到98%以上, 非调查2日结案率达到99%以上, 累计理赔总金额超过3.5亿元, 投诉办理及时率达到100%, 在中国保监会对全行业进行的两次服务评价中均被评为A级。

B 布局全面提质, 保费规模持续跃升

正值黄金时代的保险业, 正面临着整个行业价值的重塑, 经历着转型带来的阵痛。

在这种转型阵痛中, 吉祥人寿迎来了差异化发展。截至目前, 吉祥人寿注册资本金为23亿元, 总资产超过130亿元, 累计实现总规模保费超过200亿元, 在全国80余家寿险公司当中原保费及规模保费排名已上升到行业中游, 累计纳税总额超过2亿元。

保险行业迎来重大挑战之际, 吉祥人寿的发展业绩缘何能逆势上扬? 这与吉祥人寿始终坚守的“价值与规模”兼具的发展策略息息相关。

周涛在接受记者采访时提出的“面包理论”即是非常形象的阐释。他表示, 寿险经营就像做面包一样, 要处理

好面和水的关系。我们把规模业务比喻为水, 而把长期价值业务比喻为面。要做好可口、精美的面包, 就要准备精致的面粉和洁净的水, 忽视了面, 也就是价值业务的基础, 而追求大量放水, 面包是做不起来的。从来源上来讲, 取水相对容易些, 这就意味着, 面的多少是决定面包做得好坏的关键。

自2012年成立以来, 吉祥人寿在经历湖南省内两年“深耕精耕”的基础期后, 便开始将营销服务逐步向全国辐射, 截至目前在湖南、河南、湖北、安徽、河北五个省份, 建成各类营销服务机构近90家。2017年, 吉祥人寿在湖南地区新单规模保费已跃升至第2位, 原保费较2013年增长了近40倍, 剩余边际增长近15倍, 发展后劲十足。

规划

六个吉祥 助力保险湘军崛起

从2016年开始, 保险行业进入“十三五”发展时期, 行业转型发展正式吹响号角。今年的全国金融工作会议更是给整个金融行业转舵向实定下了重要基调, 保险业姓“保”, 回归本源、回归保障的属性已成定局。

11月22日, 中国保监会副主席黄洪在讲话中表示, 进入新时代, 保险业的主要矛盾转化为不平衡不充分的保险供给与人民群众日益迸发、不断升级的保险需求之间的矛盾。而要解决这一主要矛盾, 就必须要在保险供给和服务上有大的飞跃, 要着力在增强人民群众的安全感、获得感和幸福感上下功夫。

创新产品, 升级服务, 打造最佳用户体验, 吉祥人寿不遗余力。受益于此, 过去五年来, 吉祥人寿实现了华丽蜕变。而今, 新的五年号角已然吹响, 周涛表示, 未来五年, 吉祥人寿要通过“湘军化、市场化、生态化、证券化”四个路径打造六个吉祥, 即: 诚信吉祥、保障吉祥、价值吉祥、数字吉祥、湘军吉祥、百年吉祥。

发展之路没有终点, 新的起点催人奋进。在吉祥人寿“舞动吉祥、砥砺前行”创业五周年总结表彰暨新五年发展开局总动员活动上, 周涛代表数万名吉祥人做出庄严承诺, “我们将洞察行业发展趋势, 找准方位、把握规律、果敢应对, 充分利用湖南唯一保险法人机构的得天独厚的优势, 把握好中部地区保险法人机构的先发优势, 凝聚共识, 齐心将吉祥人寿打造成为以寿险业务为支撑的综合金融服务主体, 不负省委省政府、集团公司及股东单位的重托, 不负‘三湘父老’及所有客户的期盼。”

C 向亏损说再见, 开启新的黄金五年

吉祥人寿的诞生, 标志着湖南零保险法人机构的终结。实力雄厚的股东则为其提供了可靠的发展保障, 而以财富证券、湖南信托等十五家公司共同组成的财信金控金融“联合舰队”, 作为大股东, 更是成为吉祥人寿持续稳健发展的坚实后盾。

打铁必须自身硬。从行业来看, 目前湖南保险深度比全国低1.1个百分点, 保险密度比全国少716元, 可谓潜力十足。从公司来看, 目前, 吉祥人寿已搭建起个险、银保、团险、电销、网销、电视销售、经代等销售渠道, 并已开始从“深耕湖南、精耕湖南”发展战略向“立足湖南, 面向全国”战略转变, 积极深化全国市场布局。

五年砥砺前行, 挑战与机遇同在。寿险公司的经营都有

一个前期投入较大、利润逐渐释出的过程, 这个投入期(亏损期)通常在7年左右, 就像建设水电站一样, 一旦建成发电, 就进入经营盈利期。吉祥人寿成立时间仅五年, 需要在机构网络铺设和业务渠道拓展上花费大量的人力物力, 但公司一方面加紧成本控制, 合理优化配置资源, 努力提高投入产出比, 另一方面加大资管提升的力度, 打造专业的投资团队, 提高投资收益。

“明年, 吉祥人寿将向亏损说再见。”周涛在吉祥人寿“舞动吉祥、砥砺前行”创业五周年总结表彰暨新五年发展开局总动员活动上的话自信满满、掷地有声, “我们坚信, 吉祥人寿利润指标在明年打平后, 将在第二个五年内形成持续盈利能力, 开启属于吉祥的新辉煌”。

D 差异化发展, “跑龙套”转向“舞龙头”

当前, 中国保险行业大致可以分为集团系、央企系、民营系、外资系、地方系五类。中国商业保险复业以来, 先后经历4次市场主体大扩容, 最近一次是地方系保险公司的迅速布局, 目前已发展到20家左右。

兼具政府资源背景和区位优势发展独特优势, 地方法人保险公司在抢抓行业机遇的过程中表现出强劲, 品牌价值和品牌价值正逐步释放。吉祥人寿作为其中一支重要力量, 前五年已形成良好的优势, 未来五年有望在地方系中崛起。

随着中国保险行业新一轮转型发展的深入推进, 吉祥人寿正加速实现由跑龙套向舞龙

头的角色转变。周涛表示, 简单地跟那些大公司正面比拼, 我们永远只能是跑龙套的角色, 但对标地方系这个新兴市场主体, 我们有可能变成舞龙头的险企, 从而形成差异化的特色优势, 强势对标崛起。

使命呼唤担当, 责任引领未来。根据吉祥人寿正在修订的新五年发展规划, 预计到2022年末, 公司将实现当年剩余边际100亿元左右, 总资产规模500亿元左右, 当年利润达到5亿元以上(力争7亿, 弥补前五年经营期的总亏损, 实现累计打平), 在全国近400家作业机构中, 力争成为下一轮险资上市群的重要成员。